



КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ИМУЩЕСТВОМ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

12.03.2025

№ 22-н

Волгоград

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан,
поступающими в комитет по управлению
государственным имуществом Волгоградской области

Руководствуясь пунктом 3.3 Положения о комитете по управлению государственным имуществом Волгоградской области, утвержденного постановлением Губернатора Волгоградской области от 26 апреля 2012 г. № 222 п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по управлению государственным имуществом Волгоградской области.

2. Признать утратившими силу приказы комитета по управлению государственным имуществом Волгоградской области:

от 31 июля 2015 г. № 20-н "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по управлению государственным имуществом Волгоградской области";

от 18 сентября 2015 г. № 37-н "О внесении изменения в приказ комитета по управлению государственным имуществом Волгоградской области от 31 июля 2015 г. № 20-н "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по управлению государственным имуществом Волгоградской области";

от 28 декабря 2015 г. № 62-н "О внесении изменения в приказ комитета по управлению государственным имуществом Волгоградской области от 31 июля 2015 г. № 20-н "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по управлению государственным имуществом Волгоградской области";

от 22 февраля 2018 г. № 7-н "О внесении изменений в приказ комитета по управлению государственным имуществом Волгоградской области от 31 июля 2015 г. № 20-н "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по управлению государственным имуществом Волгоградской области";

от 06 июня 2019 г. № 37-н "О внесении изменений в приказ комитета по управлению государственным имуществом Волгоградской области

от 31 июля 2015 г. № 20-н "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по управлению государственным имуществом Волгоградской области".

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя комитета по управлению государственным имуществом Волгоградской области, курирующего деятельность в сфере имущественных отношений.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания и подлежит официальному опубликованию.

Председатель комитета
по управлению государственным
имуществом Волгоградской области



Е.С.Кульгускина

УТВЕРЖДЕНО



приказом комитета
по управлению
государственным имуществом
Волгоградской области

от 12.03.2025 № 22-н

Положение

о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет
по управлению государственным имуществом Волгоградской области

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан, поступающими в комитет по управлению государственным имуществом Волгоградской области (далее именуется - комитет), в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее именуется - Единый портал), автоматизированной системы обработки конфиденциальной информации Волгоградской области (далее именуется - АСОКИ) либо официального сайта комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее именуется - обращения).

2. Работа с обращениями граждан, поступающими в комитет в форме электронного документа с использованием Единого портала, в том числе регистрация, обработка и направление ответов на такие обращения, осуществляется с учетом требований Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334.

3. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, установленных Федеральным законом

от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется - Федеральный закон).

4. Регистрация обращений (за исключением обращений, поступающих в комитет в форме электронного документа с использованием Единого портала) в АСОКИ осуществляется общим отделом комитета (далее именуется - отдел) в течение трех дней со дня поступления в комитет, включая день поступления.

5. Обращение направляется председателю комитета для предварительного рассмотрения и оформления резолюции в контрольной карточке по форме согласно Приложению 1 к настоящему Положению.

По каждому поступившему обращению принимается одно из следующих решений:

- о направлении обращения в течение пяти дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Волгоградской области в случае, если обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

- о направлении обращения в течение семи дней с момента регистрации по принадлежности в государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, если затронутые вопросы не относятся к ведению комитета, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

- о направлении копии обращения в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области или соответствующим должностным лицам в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

- о направлении обращения в течение семи дней со дня регистрации на рассмотрение государственных органов в соответствии с их компетенцией в случае, если обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

- о возврате в течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему его, в связи с тем, что в нем обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщении гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в комитет, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

о рассмотрении обращения и определении исполнителя;

в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Волгоградской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

в случае поступления в комитет письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте данных комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Обращения, содержащие просьбу о личном приеме председателем комитета, заместителями председателя комитета, заместителем председателя комитета – начальником правового управления рассматриваются отделом с учетом порядка организации личного приема граждан в комитете, утвержденного приказом комитета.

7. Не позднее дня, следующего за днем оформления резолюции, отдел передает обращение исполнителю, указанному в резолюции,

и вносит обращение в Журнал контроля обращений граждан, который ведется отделом в электронном виде по форме согласно Приложению 2 к настоящему Положению.

8. Исполнитель в целях подготовки ответа на обращение:

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения информацию и документы в других органах исполнительной власти Волгоградской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области;

готовит и согласовывает проект ответа на обращение с непосредственным руководителем, отделом правовой экспертизы правового управления комитета (далее именуется – отдел правовой экспертизы);

представляет проект ответа на обращение на подпись лицу, уполномоченному на его подписание (далее именуется – уполномоченное лицо);

направляет подписанный ответ на обращение и контрольную карточку с резолюцией уполномоченного лица о снятии с контроля обращения в отдел для его регистрации и отправки с соблюдением сроков, установленных статьей 12 Федерального закона.

9. Рассмотрение обращения, порученное нескольким исполнителям (далее именуются – соисполнители), координирует ответственный исполнитель, указанный в резолюции первым (далее именуется – ответственный исполнитель).

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные резолюцией сроки.

В случае, если в резолюции не установлен срок, информацию ответственному исполнителю необходимо представить не позднее чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

Ответственный исполнитель анализирует и обобщает своевременно поступившую от соисполнителей полную, достоверную и качественную информацию, готовит проект ответа на обращение, согласовывает со всеми руководителями структурных подразделений комитета, участвующих в рассмотрении обращения, отделом правовой экспертизы и представляет на подпись уполномоченному лицу.

10. Ответ на обращение (за исключением обращений, поступающих в комитет в форме электронного документа с использованием Единого портала) направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в комитет в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в комитет в письменной форме или в АСОКИ.

Электронный образ ответа на обращение и уведомления о доставке ответа заявителю в форме электронного документа вносятся в АСОКИ.

11. Ответ на обращение подлежит отправке в день регистрации исходящего документа или на следующий рабочий день.

В Журнале контроля обращений граждан делается отметка о снятии с контроля обращения в соответствии с резолюцией уполномоченного лица в день отправки ответа заявителю.

12. Отдел обеспечивает учет и хранение рассмотренных обращений со всеми относящимися к ним материалами.

13. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел.

В случае выявления нарушения сроков рассмотрения обращения отдел незамедлительно информирует об этом заместителя председателя комитета, курирующего деятельность в сфере имущественных отношений.

14. Решение вопросов, не урегулированных настоящим Положением, осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению о работе
с обращениями граждан,
поступающими в комитет
по управлению государственным
имуществом Волгоградской
области

Форма контрольной карточки

Комитет по управлению государственным имуществом
Волгоградской области

КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

" ____ " ____ Г.
(дата)

(внутренний номер)

Исполнитель

РЕЗОЛЮЦИЯ

Срок исполнения " ____ " ____ Г.

Подпись руководителя _____

" ____ " ____ Г.
(дата)

Срок продлен до " ____ " ____ Г.

Подпись руководителя _____

Снято с контроля " ____ " ____ Г.

Подпись руководителя _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению о работе
с обращениями граждан,
поступающими в комитет
по управлению государственным
имуществом Волгоградской
области

Форма Журнала контроля обращений граждан

№ п/п	вн. №	Дата	ФИО заявителя, адрес	№/ дата АСОКИ	Краткое содер- жание	Срок испол- нения	Испол- нитель	Снят с контроля
----------	----------	------	----------------------------	---------------------	----------------------------	-------------------------	------------------	--------------------